

INTISARI

Persaingan yang semakin ketat, memicu para pelaku bisnis berusaha untuk merebut pangsa pasar melalui berbagai inovasi yang disajikan dalam produk atau jasa yang ditawarkan. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk memiliki kesadaran terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu dengan memberikan harga yang terjangkau, promosi yang menarik, personal yang baik serta bukti fisik yang unik agar menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Promosi, Personal dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 90 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, Promosi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, Personal berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, dan Bukti Fisik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Promosi, Personal, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Tight competition has triggered the business practitioners to rule market segment through various innovation which is presented in products and services. Business practitioners are required to possess awareness to the customer needs and desires i.e. by providing affordable price, attractive promotion, good employees, and unique physical evidence to create customer satisfaction. The purposive of this research is to find out the influence of price, promotion, employees, and physical evidence to the customer satisfaction to the Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya.

The pupolation is all customers of Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya and the samples are 90 respondents. The data collection method has been carried out by issuing questionnaires. The data analysis technique has been done by using multiple linear regressions.

The result of the research shows that price gives significant and positive influence to the customer satisfaction to the Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, promotion give significant and positive influence to the customer satisfaction of Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, Employees give significant and positive influence to the customer satisfaction of Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya, physical evidence give significant and positive influence to the customer satisfaction of Cafe Oost Koffie & Thee Surabaya.

Keywords: *Price, Attractive Promotion, Eemployees, Physical Evidence, and Customer Satisfaction*